

KOMUNIKASI DOKTER  
&  
KELUARGA PASIEN



**PENYAMPAIAN BERITA BURUK**

Dr. Ken Wirastuti, M Kes, Sp.S, KIC

# KOMUNIKASI KESEHATAN



- ❧ Komunikasi dokter – pasien
- ❧ Komunikasi dokter – keluarga pasien
- ❧ Komunikasi dokter – teman sejawat
- ❧ Komunikasi dokter – profesi medis lain
- ❧ Komunikasi terapeutika

# Komunikasi Kesehatan

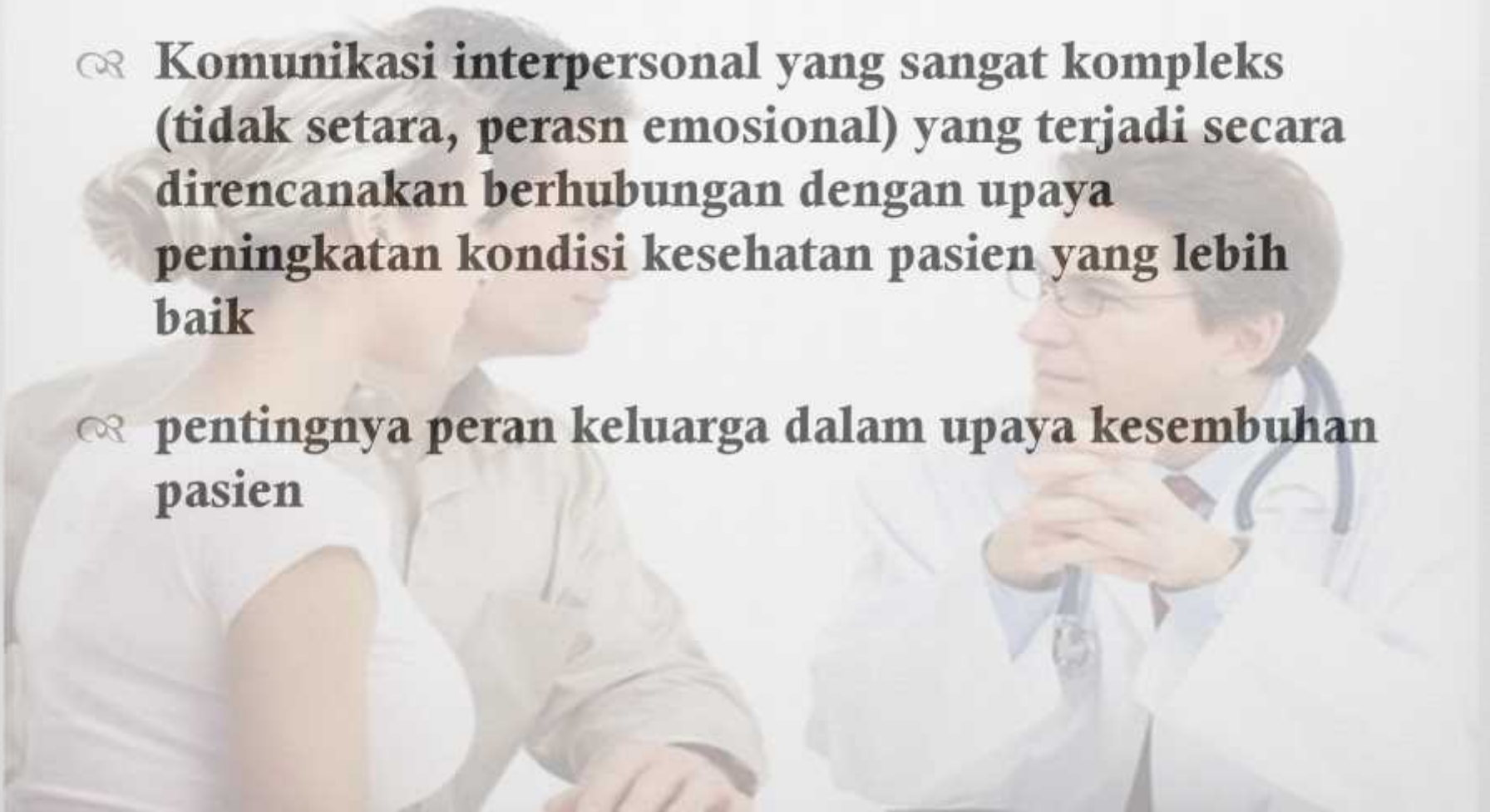


- ❧ Verbal
- ❧ Non verbal
- ❧ Tertulis
- ❧ Sentuhan fisik
- ❧ Pasien/keluarga pasien menanggapi serius perkataan dokter dan akan mematuhi saran dokter

# Komunikasi dokter – keluarga pasien



- ☞ **Komunikasi interpersonal yang sangat kompleks (tidak setara, perasn emosional) yang terjadi secara direncanakan berhubungan dengan upaya peningkatan kondisi kesehatan pasien yang lebih baik**
- ☞ **pentingnya peran keluarga dalam upaya kesembuhan pasien**




# Pentingnya Keluarga Pasien



- ∞ Keluarga pasien memiliki peran penting dalam dialog:
  - ∞ Memberikan informasi tambahan
  - ∞ Dorongan/dukungan mental dan spiritual
  - ∞ Memotivasi untuk kepatuhan pasien
  - ∞ Memonitor perkembangan pasien

# Persiapan dokter

- ❧ Meluruskan niat 
- ❧ Mempersiapkan fisik dan mental
- ❧ Mampu mendengarkan pasien
- ❧ Memberi empati dan respon yang baik
- ❧ Tidak melakukan pekerjaan lain
- ❧ Menatap kepada yang diajak bicara
- ❧ Memperhatikan nilai etika
- ❧ Perlu memahami lingkup kehidupan pasien
- ❧ sabar terhadap situasi yang tidak menyenangkan yang mungkin terjadi

# Penyampaian berita buruk



- ☞ Merupakan bagian penting dari skill komunikasi
- ☞ Sulit tapi pada dasarnya merupakan tugas penting untuk seluruh tenaga medis profesional
- ☞ Apa yang dilakukan?
- ☞ Bagaimanapun melakukannya?
- ☞ Apa yang tidak boleh dilakukan?
- ☞ Siapa yang melakukan?

# Berita buruk



- ❧ Penelitian terbaru menunjukkan:
  - 50 -90% pasien menginginkan keterbukaan/kejujuran
  
- ❧ Dibutuhkan pelatihan tehnik dan skill komunikasi untuk memfasilitasi kemampuan menyampaikan berita yang tidak baik → bukti penelitian menunjukkan meningkatnya kepuasan pasien dan kenyamanan dokter



# Apa itu berita buruk?

- ❧ Berita buruk: berita apapun yang secara drastis dan negatif akan mengubah pasien memandang masa depannya
- ❧ Contoh berita buruk:
  - ❧ Terminal illness
  - ❧ Mati Batang Otak
  - ❧ Diagnosis yang berkaitan dengan keganasan
  - ❧ Penyakit kronis: DM, epilepsi
  - ❧ Penyakit2 dengan prognosis yang buruk:  
HIV/AIDS, DMP
  - ❧ IUFD

# Menyampaikan berita buruk



Jangan terlalu banyak mengungkapkan kepada keluarga pasien:

Jika diagnosisnya belum pasti dikonfirmasi

Jika dokter merasa bahwa pasiennya tidak siap untuk itu

Jika saudara yakin bahwa itu akan memperburuk kondisi jika dilakukan

# Delivering Bad News



Rabow & Mcphee (West J. Med 1999) synthesized a simple mnemonic of ABCDE:

- ❧ Advance Preparation
- ❧ Build a therapeutic environment/relationship
- ❧ Communicate well
- ❧ Deal with patient & family reactions
- ❧ Encourage and validate emotions

# Advance Preparation

1. Atur waktu yang cukup, privasi dan tidak ada gangguan (matikan/silent HP, minta staff anda tidak menginterupsi).
2. Ruangan dan lingkungan yang nyaman. Duduk dan tidak tergesa-gesa.atur volume suara. Jalin hubungan emosi.
3. Mengkaji kembali informasi klinis yang relevant (biasakan dengan hasil pemeriksaan fisik dan penunjang)
4. Siapkan diri secara emosional, identifikasi kata atau frasa yang akan digunakan atau dihindari
5. Persiapkan diri untuk memberikan setidaknya informasi dasar mengenai prognosis dan pilihan terapi (bila perlu baca dulu perkembangan update)

# Build a therapeutic environment/relationship

- ❧ Perkenalkan diri anda kepada semua orang
- ❧ Tentukan apa dan seberapa besar pasien ingin tau
- ❧ Minta keluarga atau orang pendukung hadir
- ❧ Kalimat peringatan: sepertinya ini lebih serious dari yang kita harapkan
- ❧ Perhatikan isyarat verbal dan non verbal. Hindari humor yang tidak tepat.
- ❧ Gunakan sentuhan sewajarnya bila diperlukan sesuai gender
- ❧ Pastikan kepada pasien bahwa anda akan selalu siap
- ❧ Jadwalkan waktu kontrol

# Communicate well



- ❧ Tanyakan apa yang sudah diketahui oleh pasien atau keluarga
- ❧ Bicara terus terang tapi penuh kasih sayang.
- ❧ Hindari jargon medis. Contoh: gunakan kata "penyebaran" menggantikan "metastasis"
- ❧ Biarkan pasien diam dan menangis, lanjutkan sesuai kondisi pasien
- ❧ Minta pasien untuk menggambarkan dirinya memahami berita yang disampaikan, ulangi informasi pada kunjungan selanjutnya.



- ∞ Besarkan hati pasien
- ∞ Berikan waktu untuk menjawab pertanyaan dan berikan informasi tertulis
- ∞ Simpulkan setiap kunjungan dengan ringkasan dan rencana tindak lanjut

# Deal with patient & family reactions

- ☞ Menilai dan merespon reaksi emosional pasien dan keluarga
- ☞ Waspada terhadap sikap penyangkalan, menyalahkan, kesalahan, ketidakpercayaan, penerimaan, intelektualisasi
- ☞ Berempati
- ☞ Biarkan sejenak jika pasien/kelg menutup pembicaraan dan berhenti mendengarkan
- ☞ Jangan berbantahan dengan atau mengkritik teman sejawat



# Encourage and validate emotions



- ☞ Jelajahi apa arti berita bagi pasien dan menanyakan mengenai kebutuhan spiritual
- ☞ Tawarkan harapan realistis sesuai dengan tujuan pasien
- ☞ Gunakan pelayanan interdisipliner
- ☞ Jaga kebutuhan Anda sendiri-kabar buruk juga memiliki dampak negatif pada messenger

**Terima kasih**